

BAB II

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT Indah Sri Rejeki Ciater merupakan perusahaan swasta nasional yang bergerak di sektor energi, khususnya dalam bidang **Stasiun Pengisian Bulk Elpiji (SPBE)**. Didirikan pada tahun 2004, perusahaan ini berlokasi di kawasan strategis **Ciater Barat, Tangerang Selatan**, yang memungkinkan cakupan layanan distribusinya menjangkau wilayah Jabodetabek dan sekitarnya secara efisien. PT Indah Sri Rejeki hadir sebagai bagian dari jaringan distribusi energi nasional, dengan fokus utama pada **pengisian dan penyaluran LPG non-subsidi** kepada agen resmi.

Sejak awal beroperasi, PT Indah Sri Rejeki menjalankan kegiatannya di bawah **kemitraan resmi dengan PT Pertamina (Persero)**, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengelola distribusi energi nasional. Melalui kemitraan ini, perusahaan wajib mengikuti prosedur standar yang ditetapkan Pertamina, baik dalam aspek teknis pengisian, dokumentasi, keamanan operasional, hingga pelaporan distribusi. PT Indah Sri Rejeki juga memiliki tanggung jawab dalam menjaga mutu pelayanan, keselamatan kerja, dan transparansi data operasional kepada mitra utamanya, yakni PT Pertamina dan para agen LPG.

Perusahaan ini dipimpin oleh **Bapak Budi Chrismawan**, yang menjabat sebagai Kepala Manajer SPBE. Di bawah kepemimpinannya, PT Indah Sri Rejeki menunjukkan komitmen tinggi terhadap efisiensi operasional dan keselamatan kerja. Beliau berperan dalam mengawasi seluruh alur operasional harian mulai dari verifikasi dokumen, proses pengisian tabung, pengelolaan distribusi, hingga pelaporan administrasi kepada pihak regulator. Tidak hanya itu, perusahaan juga memastikan bahwa seluruh proses kerja berjalan sesuai dengan prinsip K3LH (Keselamatan, Kesehatan Kerja, dan Lingkungan Hidup), yang menjadi salah satu pilar utama dalam industri energi.

Dalam hal produk, PT Indah Sri Rejeki melayani pengisian LPG non-subsidi dalam beberapa ukuran tabung, yaitu **5,5 kg (Bright Gas), 12 kg, dan 50 kg**, yang masing-masing ditujukan untuk segmen konsumen berbeda—mulai dari pengguna apartemen, rumah tangga menengah, hingga restoran dan bisnis berskala besar. Produk yang disediakan dikemas secara aman, diverifikasi melalui sistem segel resmi, dan didistribusikan melalui **9 agen LPG tetap** yang tersebar di wilayah Tangerang.



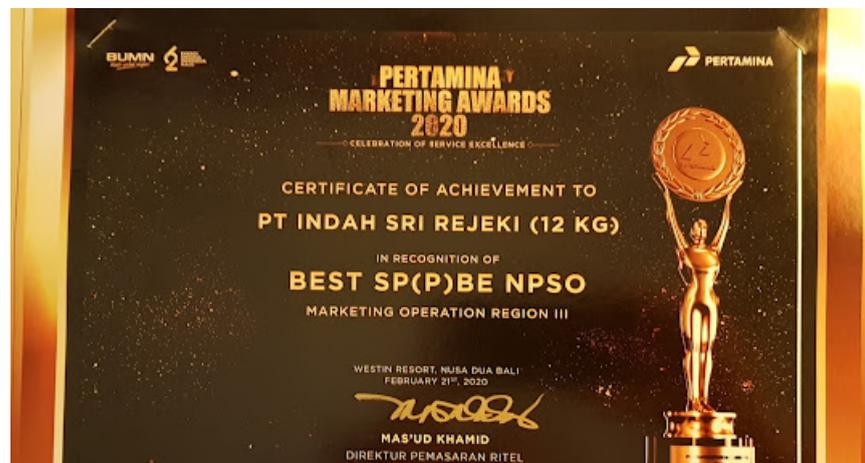
Gambar 2.1 SPBE PT. Indah Sri Rejeki



Gambar 2.2 SPBE PT. Indah Sri Rejeki

PT Indah Sri Rejeki menerima penghargaan “*Pertamina Marketing Award*” pada tahun 2020 sebagai apresiasi atas kinerja yang luar biasa di sektor pemasaran energi. PT Pertamina (Persero) menganugerahkan penghargaan ini kepada para mitra bisnis yang menunjukkan dedikasi, kreativitas, dan kualitas yang luar biasa dalam mendistribusikan produk-produk Pertamina secara ahli dan efektif. Pencapaian ini mengukuhkan posisi PT Indah Sri Rejeki sebagai salah satu distributor energi yang andal di Indonesia dan

menunjukkan komitmen perusahaan untuk membantu pemerintah dan upaya Pertamina dalam menjamin ketersediaan energi bagi masyarakat.



Gambar 2.3 Penghargaan Pertamina Marketing award 2020

2.1.1. Peran dalam Sistem Distribusi Energi Nasional

Dalam sistem distribusi energi nasional, banyak pihak yang berperan dalam berbagai fungsi yang saling melengkapi namun berbeda. Untuk menjamin sistem distribusi yang aman, efektif, adil, dan berkelanjutan di seluruh negeri, kolaborasi yang efektif antara pemerintah, produsen energi, operator distribusi, sektor swasta, dan konsumen sangatlah penting, bahwa distribusi energi mencakup interaksi sosial dan ekonomi, seperti penetapan tarif dan layanan pelanggan, selain aspek teknis, sistem distribusi juga bertanggung jawab untuk menjamin fleksibilitas dan ketergantungan distribusi energi dan menurunkan tegangan sistem transmisi ke tingkat yang dapat digunakan oleh konsumen. (*Gellings dan Chamberlin, 1987*)

Sebagai SPBE, PT Indah Sri Rejeki memiliki peran penting dalam rantai pasok energi nasional, terutama dalam distribusi LPG non-subsidi. SPBE berfungsi sebagai titik pengisian ulang tabung-tabung gas dari tangki bulk milik Pertamina ke dalam berbagai ukuran tabung yang digunakan oleh masyarakat dan pelaku industri. Produk utama yang ditangani oleh perusahaan ini antara lain:

- Bright Gas 5,5 kg: Ditujukan untuk penghuni apartemen atau rumah tangga modern yang membutuhkan kemasan ringan, aman, dan mudah dibawa, terutama oleh pengguna wanita.

- Bright Gas/Elpiji 12 kg: Diperuntukkan bagi rumah tangga berkapasitas sedang, biasanya terdiri dari beberapa anggota keluarga, dan membutuhkan pasokan gas dalam jumlah lebih besar untuk keperluan dapur sehari-hari.
- LPG 50 kg: Menyasar sektor komersial, seperti restoran, hotel, usaha katering, dan pelaku usaha kuliner lainnya yang membutuhkan gas dalam jumlah besar secara kontinu dan stabil.

Setiap varian LPG tersebut disalurkan kepada agen dan konsumen melalui proses operasional yang ketat, mencakup pengisian, pemeriksaan keamanan tabung, dokumentasi transaksi, dan pelaporan kepada PT Pertamina.



Gambar 2.4 Proses Pengisian Gas

2.1.2. Jaringan Agen dan Hubungan dengan Mitra Teknis

Seiring berjalannya waktu, PT Indah Sri Rejeki telah membentuk dan mengelola jaringan distribusi yang terdiri dari 9 agen resmi yang tersebar di wilayah Tangerang dan sekitarnya. Agen-agen ini bertindak sebagai mitra utama dalam

menyalurkan LPG dari SPBE ke pengecer, warung, toko kelontong, maupun ke konsumen akhir secara langsung. Sistem distribusi ini sangat penting dalam menjaga kelancaran pasokan gas, terutama di wilayah urban dengan kebutuhan LPG yang terus meningkat setiap tahunnya.

Selain bekerja sama dengan para agen, PT Indah Sri Rejeki juga membangun hubungan strategis dengan pihak ketiga yang disebut Retester. Retester adalah mitra teknis yang memiliki wewenang untuk melakukan pengujian ulang (retest), perawatan, serta sertifikasi kelayakan tabung LPG yang digunakan dalam proses pengisian. Proses ini dilakukan secara berkala dan sangat penting untuk memastikan bahwa tabung yang digunakan tetap dalam kondisi aman, bebas dari kebocoran, dan sesuai dengan standar keselamatan yang ditetapkan oleh SNI dan regulasi dari Kementerian ESDM serta Pertamina.

2.1.3. Komitmen terhadap Keselamatan dan Kualitas Layanan

Sebagai bagian dari tanggung jawabnya dalam pengelolaan energi berbasis risiko tinggi, PT Indah Sri Rejeki menerapkan standar Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3LH) secara menyeluruh di seluruh lini operasionalnya. Perusahaan menyediakan Alat Pemadam Api Ringan (APAR) di seluruh area kerja, menyediakan fasilitas P3K, serta mengadakan pelatihan keselamatan kerja secara berkala kepada karyawan, termasuk tenaga administrasi dan teknisi pengisian. Selain itu, proses pengisian dan verifikasi tabung dilakukan berdasarkan Standard Operating Procedure (SOP) yang ditetapkan oleh Pertamina.

Dalam proses administrasi, PT Indah Sri Rejeki mengedepankan transparansi dan akuntabilitas, yang dibuktikan dengan penyusunan dan pengiriman laporan harian dan bulanan kepada PT Pertamina sebagai bentuk pengawasan dan pelaporan reguler. Proses ini mencakup dokumentasi jumlah pengisian, jenis tabung, kode segel, serta data kendaraan pengangkut gas.

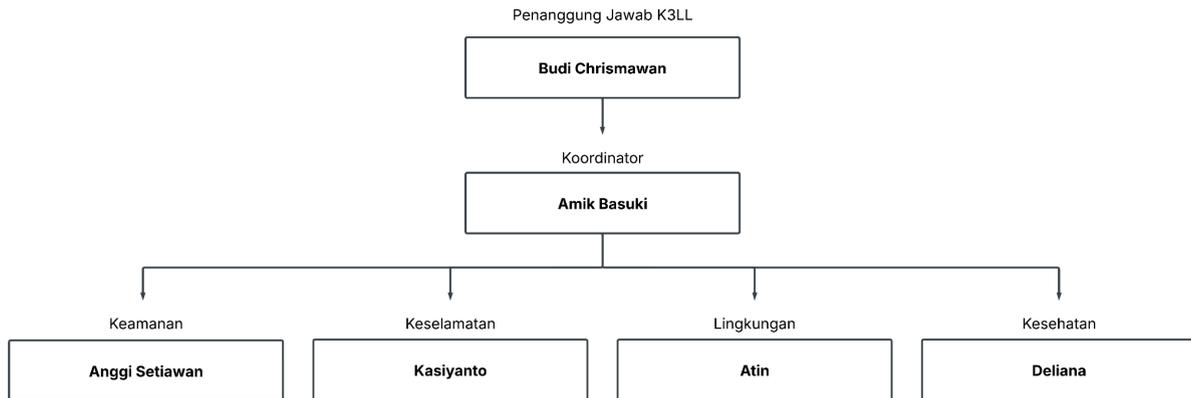


Gambar 2.1.3.1 Tempat Pengisian SPBE PT. Indah Sri Rejeki

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi perusahaan adalah kerangka kerja formal yang mengatur pembagian dan koordinasi tugas, wewenang, tanggung jawab, dan saluran komunikasi. Siapa yang melapor kepada siapa, bagaimana tenaga kerja diatur berdasarkan divisi atau fungsi, dan bagaimana keputusan dibuat secara efisien, semuanya ditentukan oleh organisasi ini. Tujuan utama struktur organisasi adalah untuk memberikan pembagian kerja yang jelas, meningkatkan kerja sama antar departemen, mempercepat pengambilan keputusan, dan meningkatkan produksi dan efisiensi bisnis.

Sebuah sistem yang memfasilitasi pengelolaan sumber daya dan operasi yang efisien untuk membantu bisnis mencapai tujuannya. Tergantung pada permintaan dan ukuran perusahaan, struktur ini dapat berbentuk datar, hirarkis, matriks, divisi, atau fungsional. Bisnis dapat berfungsi dengan cara yang lebih teratur dan terarah dengan struktur yang benar. *(Stephen P. Robbins dan Richard L. Daft)*



Gambar 2.2.1 Struktur Organisasi Perusahaan

2.3. Staff & Karyawan PT. Indah Sri Rejeki Ciater

No	Nama	Bagian
1	Budi Chrismawan	Manager
2	Deliana	ADM
3	Wursita Usada	ADM
4	Fajar Adi Saputra	ADM. OPS
5	Jimmy Andres	ADM. OPS
6	Heri Wahono	Teknisi
7	Jaka Harjana	Loader
8	Udin Syamsudin	KA. Security
9	Supriyadi	Security
10	Hananto	Security
11	Undan	Security
12	Muhammad Yogi	Security
13	Ardi	Security
14	Anggi Setiawan	Security
15	M. Arifin	KA. Regu
16	Atinnudin	Operator

17	Nurkholik	Operator
18	Iqbal Adfiar	Operator
19	Riyan Bahri	Helper
20	M. Firdaus	Helper
21	Ari Arvisko	Helper
22	Ariyanto	Helper
23	Lala Luki	Helper
24	Awan	Helper
25	Nur Jaya	Helper
26	Riki	Helper
27	Rohmat	Office Boy
28	Susanto	Driver
29	Sugianto	Driver
30	M. Sugeng	Driver
31	Eko Narjuri	Kernet
32	Susi Susanto	Kernet
33	Irfan D. Cahyono	Kernet

2.4. Professional Business Ethics

Professional Business Ethics atau Etika Bisnis Profesional merupakan cabang dari etika terapan yang fokus pada studi tentang prinsip-prinsip moral yang mengatur perilaku individu dan organisasi dalam dunia bisnis profesional. Etika ini tidak hanya mencakup norma dan nilai-nilai moral individu, tetapi juga bagaimana prinsip-prinsip tersebut diterapkan dalam kebijakan perusahaan, hubungan kerja, dan pengambilan keputusan bisnis.

Menurut Velasquez (2006), business ethics adalah studi tentang prinsip-prinsip moral yang berlaku dalam dunia bisnis dan bagaimana prinsip-prinsip tersebut mempengaruhi perilaku individu serta sistem institusional dalam konteks ekonomi dan korporasi. Etika bisnis profesional mencakup isu-isu seperti kejujuran, keadilan, transparansi, integritas,

tanggung jawab sosial perusahaan, serta perlakuan yang adil terhadap semua pemangku kepentingan. Lebih lanjut, Boatright (2009) menjelaskan bahwa etika profesional dalam bisnis menuntut pelaku bisnis untuk tidak hanya mematuhi hukum, tetapi juga mempertimbangkan nilai-nilai etis dalam mengambil keputusan—khususnya yang menyangkut kepentingan publik dan dampak jangka panjang terhadap masyarakat dan lingkungan.

Oleh sebab itu sebagai perusahaan yang bergerak di sektor energi dan gas, PT Indah Sri Rejeki (PT. ISR) memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan seluruh proses bisnis dijalankan dengan standar etika yang tinggi. Prinsip etika bisnis profesional menjadi landasan utama dalam setiap aktivitas operasional perusahaan, khususnya dalam kegiatan pengisian gas LPG di Stasiun Pengisian Bulk Elpiji (SPBE). Etika bisnis tidak hanya dipahami sebagai kewajiban formal, melainkan sebagai bagian dari budaya kerja yang menjamin bahwa seluruh prosedur dilakukan secara jujur, adil, bertanggung jawab, dan sesuai regulasi yang berlaku.

Penerapan etika bisnis ini menjadi cerminan komitmen perusahaan terhadap profesionalisme dan integritas. Dengan menjunjung tinggi nilai-nilai etika, PT. ISR berhasil membangun dan mempertahankan kepercayaan para pemangku kepentingan, termasuk pelanggan, mitra usaha seperti PT Pertamina, dan masyarakat luas. Etika bisnis juga berfungsi sebagai pedoman utama dalam pengambilan keputusan, terutama dalam menghadapi situasi-situasi kompleks yang membutuhkan pertimbangan moral dan tanggung jawab sosial.

Dalam praktiknya, penerapan etika bisnis di PT. ISR sangat erat kaitannya dengan kepatuhan terhadap K3LH (Keselamatan, Kesehatan Kerja, dan Lingkungan Hidup). Perusahaan menyadari bahwa sebagai pelaku industri energi, risiko kerja yang dihadapi cukup tinggi, sehingga perlindungan terhadap karyawan dan lingkungan menjadi prioritas utama. Oleh karena itu, PT. ISR menerapkan berbagai langkah strategis dan teknis untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman, sehat, dan produktif.

Beberapa bentuk konkret dari penerapan K3LH di lingkungan PT. ISR antara lain:

- Penyediaan APAR (Alat Pemadam Api Ringan) di setiap titik operasional sebagai langkah mitigasi terhadap potensi kebakaran.

- Fasilitas P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) yang tersedia dan dapat diakses dengan mudah oleh seluruh karyawan, sehingga dapat menangani cedera ringan dengan cepat dan tepat.
- Pelatihan keselamatan kerja yang dilakukan secara berkala kepada seluruh pegawai guna meningkatkan kesadaran, kewaspadaan, dan kesiapsiagaan dalam menghadapi situasi darurat di lapangan.
- Penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang ketat dalam proses pengisian gas dan perawatan peralatan guna memastikan tidak adanya penyimpangan dari protokol keselamatan.

Seluruh upaya tersebut bukan hanya bentuk kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, tetapi juga bagian dari prinsip etika profesional yang menempatkan keselamatan manusia dan keberlanjutan lingkungan sebagai prioritas tertinggi.

Selain dari sisi keselamatan kerja, etika bisnis juga tercermin dalam praktik transparansi operasional yang dilakukan perusahaan. PT. ISR berkomitmen untuk menjaga hubungan yang jujur dan terbuka dengan seluruh mitra kerjanya, khususnya PT Pertamina selaku penyedia utama gas LPG dan para agen yang menjadi pelanggan tetap perusahaan. Setiap transaksi yang dilakukan dicatat secara sistematis, disertai dokumen pendukung, dan dilaporkan secara rutin baik harian maupun bulanan kepada PT Pertamina. Transparansi ini menjadi dasar dari kepercayaan dan kesinambungan kerjasama jangka panjang antara perusahaan dan para mitranya.

Dengan menjadikan etika bisnis sebagai fondasi utama, PT Indah Sri Rejeki tidak hanya berfokus pada aspek keuntungan ekonomi, tetapi juga berkomitmen terhadap tanggung jawab sosial dan keberlanjutan. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan sebuah perusahaan tidak hanya diukur dari kinerja finansial, tetapi juga dari integritas, kepatuhan terhadap hukum, serta kontribusinya terhadap kesejahteraan karyawan dan masyarakat luas.

Tujuan berdasarkan SDG

- SDG 8 – Pekerjaan Layak dan Pertumbuhan Ekonomi

Pelaksanaan magang di PT Indah Sri Rejeki Ciater secara langsung mendukung tercapainya tujuan SDG 8, yakni “mempromosikan pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan, lapangan kerja yang produktif, serta pekerjaan yang layak bagi semua”. Selama program magang, penulis terlibat

dalam sistem kerja yang telah menerapkan standar Keselamatan dan Kesehatan Kerja serta Lingkungan Hidup (K3LH) secara konsisten. Implementasi K3LH tersebut mencakup penyediaan APAR (Alat Pemadam Api Ringan), fasilitas P3K, serta pelatihan dasar keselamatan yang dilakukan secara berkala bagi seluruh karyawan dan staf terkait. Hal ini mencerminkan komitmen perusahaan dalam menciptakan lingkungan kerja yang aman, sehat, dan produktif.

Lebih dari itu, magang ini memberikan kesempatan bagi penulis untuk mempelajari praktik etika bisnis profesional, khususnya dalam aspek transparansi operasional dan kepatuhan terhadap regulasi industri energi. Penulis turut terlibat dalam kegiatan administrasi yang memerlukan akurasi dan integritas tinggi, seperti penyusunan laporan harian dan pelaporan kepada PT Pertamina. Proses tersebut menjadi bukti nyata bahwa etika dan tata kelola perusahaan yang baik berperan penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi jangka panjang dan mendorong terciptanya iklim usaha yang sehat. Pengalaman ini juga memperkaya keterampilan profesional penulis dalam hal manajemen operasional dan distribusi, sehingga di masa depan diharapkan dapat turut berkontribusi dalam menciptakan lapangan kerja yang produktif dan berkelanjutan, khususnya di sektor energi dan logistik.

- **SDG 9 – Industri, Inovasi, dan Infrastruktur**

Dalam konteks SDG 9, yang menekankan pentingnya “membangun infrastruktur yang tangguh, mendukung industrialisasi yang inklusif dan berkelanjutan, serta mendorong inovasi”, pengalaman magang di PT Indah Sri Rejeki memberikan pemahaman praktis mengenai pengelolaan dan pengembangan infrastruktur distribusi LPG sebagai bagian dari sistem logistik energi nasional. Penulis mengamati secara langsung bagaimana infrastruktur pendukung—mulai dari sistem pengisian tabung, pengelolaan segel, hingga penyusunan dokumen distribusi—beroperasi secara sinergis dalam rangka memastikan kelancaran distribusi energi bagi masyarakat.

Selain itu, magang ini juga menunjukkan pentingnya inovasi teknis dan digitalisasi proses kerja, termasuk kebutuhan untuk mengoptimalkan sistem administrasi distribusi agar lebih efisien melalui pemanfaatan teknologi

digital. Dalam diskusi internal perusahaan, penulis turut mencermati rencana pengembangan sistem digital berbasis ERP (Enterprise Resource Planning) yang bertujuan untuk mengintegrasikan seluruh proses administrasi dengan pelaporan secara otomatis dan real-time. Upaya ini sejalan dengan semangat inovasi industri yang berkelanjutan, serta menunjukkan kolaborasi yang kuat antara sektor swasta dan mitra strategis seperti PT Pertamina dalam membangun tata kelola industri energi yang lebih inklusif dan tangguh.

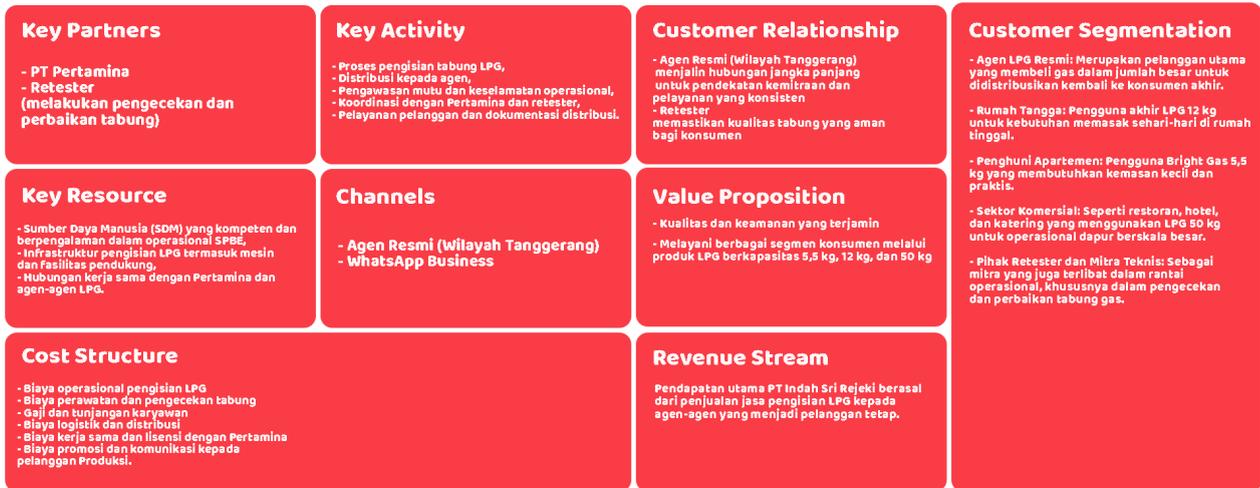
Dengan demikian, program magang ini tidak hanya menambah wawasan akademik dan kompetensi teknis penulis, tetapi juga memperkuat kesadaran akan pentingnya peran pemuda dalam mendorong pembangunan industri yang berorientasi pada inovasi dan efisiensi operasional. Melalui keterlibatan aktif dalam proses kerja, penulis turut berkontribusi dalam upaya mendukung transformasi industri energi yang bertanggung jawab dan berkelanjutan, sejalan dengan prinsip-prinsip SDG 9.

2.5. Industry Model Validation

Industry Model Validation adalah metode yang digunakan untuk menilai dan menjamin bahwa model industri (seringkali dalam lingkungan perusahaan, ekonomi, atau teknologi) beroperasi dengan tepat dan sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Untuk memastikan model tersebut dapat dipercaya untuk mensimulasikan rencana bisnis atau membuat keputusan, validasi ini sangat penting. *Industry Model Validation* sebuah perusahaan harus ditentukan oleh seberapa baik mereka berkorelasi dengan hasil yang dapat diamati. Dalam hal ini, "*Industry Model Validation*" mengacu pada evaluasi, dengan menggunakan metrik yang dapat diukur, seberapa baik model bisnis dapat mempengaruhi hasil keuangan dan operasional bisnis. (Robert S. Kaplan dan David P. Norton)

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Industry Model Validation (PT Indah Sri Rejeki)



Gambar 2.5.1 Industry Model Validation

1. Customer Segments

Segmen pelanggan adalah pengelompokan individu atau bisnis yang menjadi tujuan utama produk atau layanan. Tujuan dari validasi bagian ini adalah untuk mengonfirmasi bahwa segmen tersebut nyata dan memiliki kebutuhan yang sah yang harus dipenuhi. Bisnis dapat mempelajari sifat, kecenderungan, dan tindakan klien potensial melalui riset pasar, survei, wawancara, atau observasi langsung.

PT Indah Sri Rejeki melayani beberapa segmen pelanggan utama, yaitu:

- Agen LPG Resmi: Merupakan pelanggan utama yang membeli gas dalam jumlah besar untuk didistribusikan kembali ke konsumen akhir. Terdapat 9 agen yang tersebar di wilayah Tangerang.
- Rumah Tangga: Pengguna akhir LPG 12 kg untuk kebutuhan memasak sehari-hari di rumah tinggal.
- Penghuni Apartemen: Pengguna Bright Gas 5,5 kg yang membutuhkan kemasan kecil dan praktis.
- Sektor Komersial: Seperti restoran, hotel, dan katering yang menggunakan LPG 50 kg untuk operasional dapur berskala besar.
- Pihak Retester dan Mitra Teknis: Sebagai mitra yang juga terlibat dalam rantai operasional, khususnya dalam pengecekan dan perbaikan tabung gas.

2. Value Proposition

Value Proposition adalah penawaran utama perusahaan kepada klien. Apakah produk atau layanan benar-benar memecahkan masalah atau secara signifikan memenuhi kebutuhan klien adalah penekanan utama validasi di bagian ini. Untuk menentukan apakah nilai yang dijanjikan benar-benar terlihat dan dihargai, proses ini biasanya dilakukan dengan mengembangkan prototipe, MVP (Minimum Viable Product), atau uji coba awal dan kemudian mengumpulkan umpan balik dari konsumen.

PT Indah Sri Rejeki menawarkan nilai utama berupa layanan pengisian LPG non-subsidi dengan kualitas dan keamanan yang terjamin. Perusahaan melayani berbagai segmen konsumen melalui produk LPG berkapasitas 5,5 kg, 12 kg, dan 50 kg, yang disesuaikan dengan kebutuhan hunian apartemen, rumah tangga, hingga sektor komersial seperti restoran.

3. Channels

Mencakup bagaimana bisnis memberikan proposisi nilai kepada konsumen melalui komunikasi dengan konsumen dan distribusi produk. Hal ini menentukan saluran mana yang paling sukses, efisien, dan disukai oleh segmen klien tertentu adalah tujuan validasi saluran. Konsumen yang lebih muda, misalnya, dapat bereaksi lebih baik terhadap media sosial, tetapi klien bisnis merasa lebih nyaman dengan pendekatan langsung dari tenaga penjualan. Menganalisis pengeluaran dan hasil setiap saluran adalah aspek lain dari validasi ini.

Dalam menjangkau pelanggannya, PT Indah Sri Rejeki menggunakan jaringan distribusi langsung melalui sembilan agen resmi yang tersebar di wilayah Tangerang. Komunikasi dan promosi produk juga dilakukan melalui WhatsApp Business untuk menjalin hubungan cepat dan responsif dengan pelanggan.

4. Customer Relationship

Menjelaskan bagaimana bisnis terlibat dengan klien mereka dan membangun ikatan yang langgeng dengan mereka. Mengetahui pendekatan mana yang paling sesuai dengan harapan pelanggan dan meningkatkan retensi jangka panjang membutuhkan validasi hubungan dengan pelanggan. Mana yang lebih disukai klien seperti layanan mandiri, komunitas, otomatisasi chatbot, atau dukungan langsung. Hal ini dapat menciptakan strategi layanan yang ideal untuk meningkatkan kebahagiaan dan loyalitas klien dengan bantuan validasi ini.

PT Indah Sri Rejeki menjalin hubungan jangka panjang dengan para agennya melalui pendekatan kemitraan dan pelayanan yang konsisten. Perusahaan juga menjalin hubungan operasional dengan pihak retester untuk memastikan kualitas tabung yang aman bagi konsumen, sebagai bentuk tanggung jawab dan peningkatan kepuasan pelanggan.

5. Revenue Stream

Revenue Stream menunjukkan bagaimana bisnis menghasilkan pendapatan dari setiap kelompok pelanggan. Menguji model monetisasi yang dipilih—seperti pembelian satu kali, langganan, komisi, dan penjualan lisensi—adalah bagian dari proses validasi di bagian ini. Agar bisnis dapat sepenuhnya memahami apakah, berapa banyak, dan dalam bentuk apa klien bersedia membayar, validasi ini sangat penting. Selain itu, validasi ini membantu bisnis dalam menyempurnakan strategi penetapan harga berdasarkan daya beli konsumen dan data pasar.

Sumber pendapatan utama PT Indah Sri Rejeki berasal dari penjualan jasa pengisian LPG kepada agen-agen yang menjadi pelanggan tetap. Pendapatan ini diperoleh secara rutin berdasarkan volume pengisian yang dilakukan masing-masing agen.

6. Key Partners

Jaringan mitra luar perusahaan, seperti pemasok, distributor, mitra strategis, atau aliansi teknologi, adalah koneksi penting yang membantu perusahaan berjalan. Area ini perlu divalidasi untuk memastikan bahwa mitra yang dipilih benar-benar dapat meningkatkan efisiensi, menurunkan risiko, atau menawarkan nilai. Perusahaan harus menilai apakah kolaborasi tersebut dapat diandalkan, menguntungkan kedua belah pihak, dan konsisten dengan tujuan jangka panjang perusahaan.

Perusahaan menjalin kemitraan strategis dengan PT Pertamina sebagai penyedia utama pasokan LPG. Selain itu, kerja sama dilakukan dengan pihak retester yang bertugas melakukan pengecekan dan perbaikan tabung, guna memastikan keamanan tabung yang digunakan dalam proses pengisian.

7. Key Activity

Sebuah bisnis harus melaksanakan tugas-tugas utama untuk mengembangkan, memberikan, dan mempertahankan proposisi nilainya. Tujuan dari validasi bagian ini adalah untuk menentukan apakah tugas-tugas tersebut benar-benar dapat diterapkan, efektif, dan layak dilakukan dengan sumber daya yang ada. Produksi, pengembangan teknologi, pemasaran, dan layanan pelanggan adalah beberapa contoh dari kegiatan ini. Bisnis dapat meningkatkan efektivitas operasional, menurunkan biaya, dan merampingkan prosedur dengan sertifikasi ini.

Aktivitas utama yang dilakukan oleh PT Indah Sri Rejeki meliputi:

- Proses pengisian tabung LPG,
- Distribusi kepada agen,
- Pengawasan mutu dan keselamatan operasional,
- Koordinasi dengan Pertamina dan retester,
- Pelayanan pelanggan dan dokumentasi distribusi.

8. Key Resources

Aset penting-seperti keuangan, orang, infrastruktur, dan teknologi-yang diperlukan untuk mengoperasikan model perusahaan. Validasi

sumber daya menjamin bahwa bisnis memiliki sumber daya, atau dapat memperolehnya, untuk menciptakan dan memenuhi proposisi nilai. Audit internal, perencanaan kebutuhan SDM, dan analisis teknologi adalah beberapa contoh dari tinjauan ini. Untuk mencegah aktivitas terganggu oleh kekurangan sumber daya, validasi ini sangat penting.

Tiga sumber daya utama yang dimiliki oleh PT Indah Sri Rejeki adalah:

- Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten dan berpengalaman dalam operasional SPBE,
- Infrastruktur pengisian LPG termasuk mesin dan fasilitas pendukung,
- Hubungan kerja sama dengan Pertamina dan agen-agen LPG.

9. Cost Structure

Setiap biaya yang dikeluarkan untuk mengimplementasikan strategi bisnis dirinci dalam struktur biaya. Validasi bagian ini mencakup pemeriksaan setiap elemen biaya, termasuk yang terkait dengan produksi, distribusi, pemasaran, teknologi, dan sumber daya manusia. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa model bisnis tersebut berkelanjutan secara finansial dan pengeluarannya sesuai dengan pendapatan yang mungkin diperoleh. Selain itu, hal ini juga membantu bisnis dalam menemukan area-area di mana mereka dapat menghemat uang dan meningkatkan efisiensi.

Struktur biaya utama perusahaan terdiri dari:

- Biaya operasional pengisian LPG
Biaya ini mencakup seluruh pengeluaran yang diperlukan untuk menjalankan proses pengisian tabung LPG di fasilitas SPBE. Termasuk di dalamnya adalah penggunaan listrik untuk mengoperasikan mesin pengisian, pemeliharaan peralatan teknis seperti filling head, pipa, kompresor, hingga biaya penggunaan air untuk pendinginan dan pembersihan tabung. Proses pengisian ini dilakukan setiap hari dan menjadi kegiatan utama dalam operasional perusahaan, sehingga memerlukan alokasi biaya rutin dan berkelanjutan.
- Biaya perawatan dan pengecekan tabung

Demi menjaga standar keamanan dan kualitas layanan, perusahaan harus secara berkala melakukan pengecekan kondisi tabung gas yang masuk untuk diisi ulang. Biaya ini termasuk kerja sama dengan pihak retester, yaitu perusahaan atau teknisi yang bertugas melakukan uji kelayakan, perbaikan kecil, dan sertifikasi ulang tabung. Tabung yang mengalami kerusakan, korosi, atau cacat fisik lainnya harus diperbaiki atau ditarik dari peredaran untuk mencegah risiko kebocoran dan ledakan.

- Gaji dan tunjangan karyawan

Sebagai perusahaan yang beroperasi dengan dukungan tenaga manusia di berbagai divisi (administrasi, teknisi pengisian, keamanan, pengawas, sopir, dll.), PT Indah Sri Rejeki mengalokasikan anggaran untuk pembayaran gaji pokok, tunjangan hari raya, asuransi kesehatan, dan insentif bagi seluruh karyawan. Biaya SDM ini juga mencakup pelatihan berkala untuk keselamatan kerja (K3LH) dan pengembangan keterampilan kerja agar karyawan tetap kompeten dan siap menghadapi dinamika industri energi.

- Biaya logistik dan distribusi

Meskipun PT Indah Sri Rejeki tidak melakukan pengantaran langsung ke pelanggan akhir, proses distribusi dari SPBE ke agen-agen tetap membutuhkan koordinasi dan biaya logistik. Ini termasuk biaya pengelolaan surat jalan, segel keamanan tabung, pemantauan kendaraan keluar-masuk, serta kontrol dan pencatatan data distribusi harian. Selain itu, biaya operasional gudang dan keamanan juga termasuk dalam kategori ini.

- Biaya kerja sama dan lisensi dengan Pertamina

Sebagai mitra resmi dari PT Pertamina, perusahaan memiliki kewajiban administratif dan legal terkait biaya lisensi dan operasional kemitraan. Hal ini meliputi biaya sertifikasi, laporan bulanan, audit internal, serta pembaruan sistem informasi dan pelatihan dari Pertamina yang harus dipenuhi oleh setiap SPBE yang berafiliasi. Biaya ini bersifat tetap dan menjadi komponen penting dalam menjaga kelangsungan kerja sama jangka panjang.

- Biaya promosi dan komunikasi kepada pelanggan Produksi. Meskipun promosi dalam bisnis SPBE tidak seintensif sektor ritel, PT Indah Sri Rejeki tetap mengalokasikan anggaran untuk komunikasi dengan para agen dan mitra melalui media seperti WhatsApp Business, distribusi katalog harga, pelatihan agen, dan pemberitahuan peraturan atau perubahan teknis dari Pertamina. Biaya ini juga meliputi pengelolaan hubungan pelanggan (*customer relationship*) guna menjaga loyalitas agen dan memperkuat citra perusahaan sebagai penyedia layanan distribusi LPG yang andal dan profesional.

